



Aan de Gemeenteraad

Onderwerp:

Jaarverslag Gemeentelijke Ombudsman 2020

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Op 1 april heeft de Gemeentelijke Ombudsman het jaarverslag over 2020 gepubliceerd.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/begroting/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

N.v.t.

Toelichting:

Het college herkent zich in de hoofdlijnen van het jaarverslag en wil de Gemeentelijke Ombudsman bedanken voor het belangrijke werk in het bijstaan van burgers en haar signaleren functie richting bestuur en organisatie over hoe wij omgaan met klachten van burgers. Het afgelopen jaar was voor iedereen door de corona pandemie en de bijbehorende maatregelen een bijzonder jaar. Dit heeft ertoe geleid dat de GOM meer zaken dan voorgaande jaren heeft ontvangen. Maar het heeft niet tot een toename van het aantal door de GOM geregistreerde klachten geleid. Hieronder geven we een andere toelichting op aantal specifieke punten uit het jaarverslag.

Tozo-regeling

In het verslag benoemt de GOM de Tozo-regeling. Het college erkent dat de uitvoering van de TOZO-regeling in de eerste fase opstartproblemen had, maar na de eerste aanloop waren we in control.

Klachten over het college van B&W

Er zijn door de GOM 23 klachten die betrekking hebben op het college van B&W geregistreerd. Deze wijze van registreren wordt door de ombudsman gekozen als de klager de naam van de betreffende wethouder of het voltallige college in de klacht

benoemt. Vanwege de maatregelen die de burgemeester heeft moeten nemen in zijn rol van voorzitter van de Veiligheidsregio en vanwege de voorgenomen verkoop van recreatieoord Hoek van Holland is dit aantal hoger dan voorgaande jaren. De betreffende zaken zijn voor een deel door de GOM zelf afgehandeld door het geven van uitleg over het betreffende onderwerp. De overige zaken zijn naar ons doorgezet en door het daarvoor inhoudelijk verantwoordelijke cluster behandeld. Voor geen van deze 23 zaken geldt dat deze is voorgelegd aan de betreffende bestuurder of het college.

Het cijfermatige deel van het jaarverslag:

- In 2020 gaat het om ruim 4.000 vragen en klachten ten opzichte van 2.700 in 2019 en 2.576 in 2018. Dit aantal is in vergelijking met voorgaande jaren hoger vanwege de twee ingestelde meldpunten waar de GOM een rol in speelt of in heeft gespeeld, Meldpunt Trevvel en Hulpteam Toeslagen 010, maar ook door de problematiek met betrekking tot corona. Van deze zaken is 1.191 door de GOM geregistreerd als klacht. In 2019 waren dat er 1.219 en in 2018 ging het om 1.168 geregistreerde klachten.
- Van deze geregistreerde klachten is 36% doorgestuurd naar de gemeente ter behandeling. Alleen deze zaken zijn bij ons bekend en door ons behandeld.
- Als de GOM overgaat tot behandeling van een klacht en dus een oordeel geeft over de wijze van klachtbehandeling door de gemeente, maakt de GOM daarvan rapporten op. In 2020 heeft de GOM acht klachtrapporten opgeleverd. In 2019 ging het om 12 rapporten. Dit aantal is de afgelopen jaren gedaald; ter vergelijking: in 2014 leverde de GOM 58 rapporten op. Dit geeft aan dat de professionalisering van de klachtbehandeling effect heeft. In slechts enkele gevallen ziet de GOM aanleiding om een klacht nader te onderzoeken als deze door een burger wordt voorgelegd.

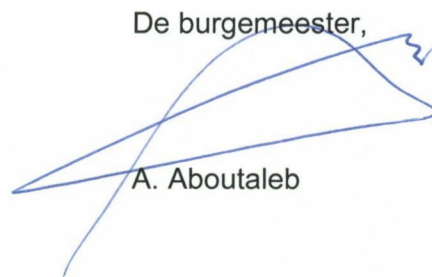
Financiële en juridische consequenties/aspecten:

N.v.t.



De secretaris,
V.J.M. Roozen

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,



De burgemeester,
A. Aboutaleb

Bijlage(n):

Jaarverslag ombudsman 2020